

# 病人權利資訊公開之探討

許淑嬌<sup>1</sup> 鍾燕宜<sup>2</sup> 葉宏軒<sup>3</sup> 張銘智<sup>4</sup> 簡孟真<sup>5</sup>

仁愛醫療財團法人大里仁愛醫院<sup>1345</sup> 中臺科技大學<sup>2</sup>

## 目的

隨著醫療服務的日益精進與複雜，提供優質又安全的醫療環境，是醫界最重視的課題。但也由於病人意識高漲及醫療糾紛案件的層出不窮，不管是醫護教育的養成或是新制醫院評鑑的要求，都強調要以病人為中心，尊重病人的權利，使得現今的醫療機構無不秉持著醫學倫理的精髓與原則，訂定「病人權利」的內容，再配合著相關措施，讓病人或家屬明瞭應有的就醫權利。然而在資訊科技無遠弗屆的時代，病人權利公開度又為何？本研究是以內容分析法，檢視醫療機構對於病人權利規範在網路資訊公開的普及程度，以期作為日後推動相關策略之參考。

## 方法

依據行政院衛生署網站公告，2006至2008年度新制醫院評鑑被評定為「特優」與「優等」的醫院共有86家，逐一至各醫院網站查詢或以全文檢索搜尋方式，瀏覽其所宣導的病人權利項目內容，再以SPSS For Windows 12.0之套裝軟體程式進行統計分析，上網搜尋期間為98年10月2日至98年11月20日止。

## 結果

經過資料的建檔與統計分析，發現在新制醫院評鑑為特優與優等的86家機構當中，有25家（29.1%）醫院的網站上，根本搜尋不到病人權利的公佈；也就是說，能清楚明訂病人權利內容的資訊公開率，僅為70.9%。而這有資訊公佈的61家醫院，其病人權利的宣導內容也是五花八門，在醫院各自表述的情況下，病人權利範疇有5項的，也有最多的24項？！再進一步分析所公佈的權利內容，其中以病人保有醫療隱私的權利備受強調宣導（佔100%），其次依序為獲得醫療衛教資訊的權利（95.1%）、申訴的權利（90.2%）、平等就醫權（86.9%）、自我決定的選擇權（83.6%）、取得病歷資料的權利（68.9%）等等。

醫院的網站搜尋病人權利結果

	家數	百分比
公佈病人權利內容	61	70.9
未公佈（搜尋無資料）	25	29.1
總計	86	100

## 醫院網站病人權利之內容

	選擇次數	佔選擇次數 百分比	佔公佈家數 百分比
隱私保護的權利	61	11.2	100
獲得醫療資訊的權利	58	10.7	95.1
申訴權利	55	10.1	90.2
平等就醫的權利	53	9.8	86.9
自主決定的權利	51	9.4	83.6
取得病歷資料的權利	42	7.7	68.9
被告知的權利	31	5.7	50.8
獲得安全的醫療照護	29	5.3	47.5
預立醫療囑咐	29	5.3	47.5
受尊重的權利	28	5.2	45.9
接受持續照護的權利	22	4.1	36.1
質問並拒絕未佩帶識別證者照護的權利	22	4.1	36.1
獲得良好的醫療照護品質的權利	12	2.2	19.7
不願特定家屬知悉病情的權利	11	2	18
各項醫療提問的權利	8	1.5	13.1
獲得宗教支持的權利	6	1.1	9.8
其他	25	4.7	41
總計	543	100	

### 結論

在台灣上網人口超過 1,500 萬人，上網率高達 67.69%，網路資訊已是目前最佳的宣導管道，然而被評鑑為優等以上的醫院網站中，卻未重視這管道來宣告病人權利內容，更遑論其他臨床工作會強調醫病關係、重視醫學倫理，甚至是對病人權利的真正落實。另，國內對於病人權利尚未明確規範其內容，導致目前各家醫院各自表述的亂象！也是突顯整體醫療品質的缺失。醫療機構「以病人為中心」的理念，不應只視病人權利為口號，應該具體規範病人權利內容，加強宣導其權利，並於落實於醫療工作中尊重病人、保障權益，才是提供優質醫療服務的基礎。